

重庆医科大学附属第一医院护理部

“五心”护理 真情奉献

—— 打造“五心”护理品牌，追求卓越护理质量

在医疗护理服务过程中，品牌体现着一个医院的素质、信誉和形象。重庆医科大学附属第一医院护理部于2005年，在重庆市率先推行“五心”护理，以提高护理服务质量为目标，以“五心”——接待热心、治疗细心、护理精心、解释耐心、征求意见虚心为理念，在全院推行标准化护理服务流程，即“三前”、“八声”、“五主动”、“四到位”服务，并从职业道德、礼仪规范、整体护理、业务技能、管理制度等方面严格督导、考评，旨在要求全院护理人员用真心、真情为所有病人提供全方位、优质、高效、便捷、人文、满意的护理服务。开展“五心”护理服务4年来，我院护理质量持续攀升，全院护士用她们特有的真诚、善良、热情和职业细腻护理全院病人。目前，“五心”护理已成为重庆医科大学附属第一医院护理质量持续改进的“法宝”，铸就了全国知名的特色护理品牌。



2007年护士节庆祝大会

“五心”护理 文化建设 写在纸上的规则是制度，深入人心才是文化。围绕“五心”，我院护理部自2005年连续开展系列护士节活动：2005年举办“百日五心”优质护理服务演讲比赛；2006年开展“五心”护理经验交流会；2007年举办“爱的奉献，美的天使”护士音乐剧表演；2008年组织全院护士岗位技能竞赛。通过这些活动，“五心”护理从纸上深入到心中，从制度上升为文化，于2008年喜获丰收，荣获“全国医院文化建设优秀成果奖”，我院因此被评为“全国医院文化建设先进”单位。



“百日五心”优质护理服务演讲比赛

“五心”护理 技能保障 “练兵在岗位，服务在窗口，满意在病人”是“五心”护理品牌的深刻内涵。我院狠抓护士培训，强化岗位练兵，领导高度重视，护理部周密计划、严格督导，全院护士人人参与、精益求精，打造出一支素质高、实力强的护理队伍。2008年，在参加全国卫生系统护士岗位技能竞赛初赛告捷的基础上，选派5名复赛选手——张华、何琴、唐萍、丁敏、童立纺与全国40家一流医院的护理精英们同台竞技，她们以精湛的技能、广博的知识，力战强敌，取得了全国排名第七的好成绩，荣获全国卫生系统护士岗位技能竞赛金奖。这是重庆市卫生系统在各类护士竞赛中取得的最高荣誉，向全国同行展现了重医一院护理队伍的雄厚实力和亮丽风采。

“五心”护理 管理创新 “五心”护理坚持以人为本，质量第一，安全第一。长期以来，我院护理部建立了完善的护理质量控制体系及高效、有序的护理质控机制，并在实践中不断创新——首创双向查对制度，严把查对关，杜绝护理差错的发生；制定并实施手术/转科病人交接记录单、床旁巡视记录单、住院病人跌倒风险评估单，规避风险，切实保障病人安全。在卫生部、重庆市卫生局“医院管理年”检查和“百日安全”专项检查中广受好评，荣获2008年卫生部“医院管理年”活动先进单位和护士岗位技能竞赛金奖，使我院成为西南地区唯一同时获此“双奖”殊荣的单位。



护士节操作技能竞赛



荣获全国卫生系统护士岗位技能竞赛金奖



辛勤耕耘 喜结硕果

（下转封三）

（上接封二）



深入地震一线救治伤员

“五心”护理 大爱无疆 回眸2008年，“5.12”汶川地震，举国震惊。震后仅8小时，我院首支急救医疗队集结完毕，手术室护士陈大芳、普外科护士张媛媛参加医疗队奔赴灾区，成为震后第一支入川的外省医疗救援人员，第一支深入震中汶川映秀镇的医疗队。在余震频繁，时有山崩的恶劣环境下，冒着生命危险，忍受女性生理的诸多不便，不分昼夜救治伤员。之后，我院先后派出6支急救医疗队，14名护士前往一线参加救援。

川渝一家，骨肉情深，在救灾的大后方，全院护士踊跃报名支援一线，护理部组织护士连夜奋战，紧急筹备救灾病房7个，转运收治伤员156名，开展手术140余台，我院成为重庆市卫生系统转运收治灾区伤员最多的医院，创造了零院感、零截肢、零死亡的救治记录。全院护士以精湛的技术捍卫同胞宝贵的生命，以“五心”深情温暖同胞受伤的心灵，在抗震救灾中，“五心”服务内涵得到了与时俱进的丰富和升华！



精心组织、快速高效接收伤员

“五心”护理 与你同在 为响应市委、市政府建设“健康重庆”的号召，作为重庆市医疗护理行业的排头兵，身为健康守护神的白衣天使，我院护理部立足本职，深入拓展“五心”服务，强化健康教育，逐步设立了产科、内分泌科、乳腺外科等特色专科护理门诊，持续开展妇产科“孕妈妈俱乐部”、心内科“爱心行动”、乳腺外科“康馨沙龙”等公益性健康活动，面向社会宣传疾病的预防及治疗知识，为问题人群答疑解惑。



与乳腺癌患者的“康馨沙龙”联谊会

健康重庆，培训先行。3月31日，我院护理部举办了大型公益性护理健康教育师资培训班，护理部主任、重庆市护理健康教育专家赵庆华主任护师授课。重庆市约50家医疗卫生单位的近700人参加了学习。通过培训专业健康教育人员，提高了广大医务工作者健康教育的意识和能力，为更科学、高效地开展健康教育及健康促进工作，建设重庆市健康教育阵地作出了贡献。

在我院精心筹划的“尊重生命，崇尚健康”系列公益活动中，处处闪现着护理人员的亮丽身影。3月8日，我院举办“健康重庆，关爱妇女”大型公益活动，百名护士在解放碑表演乳房保健操，向市民传递乳房保健意识和防病治病知识。4月18日，我院医护人员在医院门诊广场、九龙坡杨家坪步行街、江北观音桥步行街、南坪区府广场、渝北区府广场同时举行义诊咨询活动，将健康送入社区，把“五心”关爱带给千家万户。



“五心”护理走进福利院



肾内科义诊



社区护理义诊

心级护理 满意服务

地址：重庆医科大学附属第一医院护理部　　邮编：400016
电话：023-89012205　023-89012206　　传真：023-68811487
邮箱：cyyyhlb@163.com　　网址：http://www.hospital-cqmu.com/hlfc/index.isp